



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409021

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2113820-89.2025.8.26.0000, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravado ISMAEL DENIS FRANCISCO COLOSI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº: 36.803

Comarca: Ribeirão Preto – 10ª Vara Cível

Agravante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Agravado: Ismael Denis Francisco Colosi

Ementa. Direito Processual Civil e Consumidor. Agravo de instrumento. Tutela antecipada. Restabelecimento de conta em aplicativo de mensagens. Recurso da ré. Recurso não provido.

I. Caso em exame

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. O autor, usuário do aplicativo "WhatsApp Business", teve sua conta banida sem justificativa, afetando sua atividade profissional. A decisão de primeira instância deferiu a tutela de urgência para restabelecimento da conta.

II. Questão em discussão

2. A controvérsia recursal diz respeito: a) À alegação de ilegitimidade passiva da agravante para responder pelos atos relacionados ao aplicativo WhatsApp. b) À adequação e proporcionalidade da multa diária fixada.

III. Razões de decidir

3. Quanto à legitimidade passiva, é consolidado o entendimento jurisprudencial de que o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., enquanto integrante do mesmo grupo econômico responsável pelo aplicativo WhatsApp, possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, sobretudo à luz das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (arts. 14, 17 e 28, § 2º, CDC).

4. O agravado demonstrou a desativação abrupta e unilateral de sua conta no WhatsApp Business, apresentando elementos que evidenciam a probabilidade do direito e o perigo de dano, requisitos exigidos pelo art. 300 do CPC para a concessão de tutela de urgência.

5. A multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 50.000,00, é proporcional ao objetivo de garantir a eficácia do provimento judicial e compatível com o porte econômico da agravante, não havendo elementos que justifiquem sua redução ou afastamento.

6. Não há razão para afastar a decisão de origem, especialmente diante da simplicidade da obrigação imposta e do poder econômico da agravante.

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso não provido.

Tese de julgamento: "O Facebook Serviços Online do Brasil

Ltda. possui legitimidade para responder judicialmente por questões relacionadas ao aplicativo WhatsApp, em razão da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da solidariedade entre as empresas do grupo econômico." "A multa coercitiva fixada em decisão de tutela de urgência deve ser mantida quando proporcional ao objetivo de garantir a eficácia do provimento judicial, respeitados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade."

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 300 e 537; CDC, arts. 14, 17, 28, § 2º; Lei 12.965/2014, arts. 3º, VI, e 15.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1003578-47.2020.8.26.0197, Rel. Beretta da Silveira, 3ª Câmara de Direito Privado, j. 30/07/2021.

TJSP, Agravo de Instrumento 2339253-48.2024.8.26.0000, Rel. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024.

Recurso à r. Decisão de fls. 32/33 (originais) proferida pela MMA. Juíza de Direito Dra. Rebeca Mendes Batista da 10ª Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto, que nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, deferiu o pedido de tutela de urgência para determinar à ré, no prazo de 24 horas, o restabelecimento da conta do autor no aplicativo "whatsapp business" vinculado ao nº (16) 99126-8411, restituindo as funcionalidades, mensagens, contatos e listas de transmissão sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 50.000,00.

Recorre a ré, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Ismael Denis Francisco Colosi contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Narra a inicial que o autor é usuário regular do aplicativo "whatsapp business", identificado pelo número (16) 99126-8411, utilizado para fins profissionais em conformidade com os termos de serviço e políticas de uso da ré.

Afirma que foi surpreendido com o banimento injustificado e abrupto de sua conta do aplicativo.

Aduz haver tentado resolver o impasse de forma administrativa, porém, sem êxito.

Requer a concessão de tutela de urgência para determinar à ré o restabelecimento integral da conta do autor no aplicativo "whatsapp business" ao "status quo" anterior ao banimento indevido.

Por decisão de fls. 32/33, o juízo de primeiro grau deferiu a tutela de urgência, nos seguintes termos:

"Vistos. 1.Objetiva o autor, em sede de tutela provisória de urgência, o imediato restabelecimento de sua conta no aplicativo WhatsApp Business, vinculada ao número (16) 99126-8411, alegando que foi abruptamente banido sem qualquer justificativa ou aviso prévio, o que vem causando prejuízos financeiros e danos à sua reputação profissional. Defiro o pedido de tutela provisória de urgência, uma vez que presentes os requisitos legais. A probabilidade do direito alegado está caracterizada pelos documentos apresentados, que demonstram que o autor utiliza o aplicativo WhatsApp Business para fins estritamente profissionais e que sua conta foi banida sem qualquer justificativa plausível ou prévia oportunidade de defesa. Ademais, a ré não forneceu qualquer resposta fundamentada ao requerimento administrativo da parte autora para o restabelecimento da conta, o que reforça a plausibilidade da tese autoral. O perigo de dano também está presente, tendo em vista que o bloqueio da conta inviabiliza a comunicação do autor com seus clientes e candidatos a vagas de emprego, comprometendo diretamente sua atividade profissional e causando prejuízos financeiros e danos imateriais irreparáveis. Ademais, a concessão da tutela de urgência não acarretará prejuízo à ré, uma vez que, na eventualidade de comprovação de alguma violação aos termos de uso da plataforma, a ré poderá comunicar o fato ao juízo e buscar a revogação desta decisão. Diante do exposto, DEFIRO a tutela de urgência para determinar que a ré **RESTABELEÇA**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a conta do autor no aplicativo WhatsApp Business, vinculada ao número (16) 99126-8411, restituindo todas as suas funcionalidades, mensagens, contatos e listas de transmissão, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em caso de descumprimento. 2.Cite-se a parte ré por meio eletrônico. Consigne-se que caso haja reconhecimento do pedido pelo réu e simultâneo cumprimento integral da prestação reconhecida, os honorários serão reduzidos pela metade (art. 90, § 4º do CPC). Além disso, se ocorrer transação antes da sentença, as partes ficam dispensadas do pagamento das custas processuais remanescentes, se houver (art. 90, § 3º do mesmo código). Intime-se."

Insurge-se a agravante contra essa decisão.

Em suas razões, argui preliminarmente, ilegitimidade passiva, por não possuir poderes para adotar qualquer providência relacionada ao aplicativo Whatsapp, que pertence e é provido pela empresa WhatsApp LLC.

Aduz que o banimento da conta decorreu de conduta do próprio agravado ao não seguir os Termos de Serviços e que agiu no exercício regular de direito.

Afirma que à ré é inviável o cumprimento da obrigação imposta, pois o respectivo provedor do WhatsApp não armazena o conteúdo

das mensagens privadas transmitidas pelos usuários.

Alega ser descabida a aplicação da multa, vez que a obrigação não pode ser cumprida pela ré e subsidiariamente, sustenta que o valor fixado deve ser reduzido.

Requer a reforma do decidido.

É a síntese do necessário.

De proêmio, o recurso é tempestivo e cabível, nos termos do art. 1.015, inciso I do Código de Processo Civil.

O autor alega que a sua conta digital foi desabilitada pela ré sem prévio aviso e de forma unilateral.

O documento de fl. 24 socorre à tese inaugural no sentido de que houve realmente a desativação da conta no WhatsApp Business de forma unilateral, com a seguinte observação *“Esta conta não pode usar o WhatsApp Business. Concluímos que a atividade dessa conta viola os Termos de Serviço do WhatsApp Business.”*

A ação foi ajuizada em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

É o que basta para reconhecer-se a legitimidade da recorrente para responder no Brasil pelo aplicativo de responsabilidade da outra empresa do mesmo grupo econômico, já que incide no caso a proteção do Código de Defesa do Consumidor (arts. 14, 17, 28, §2º, CDC):

“APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por dano material. Utilização do aplicativo Whatsapp. Interesse processual. Atualidade ante a natureza da demanda. Legitimidade passiva. Presença. Empresas integrantes do mesmo grupo econômico. Responsabilidade de todos (CDC, art. 28, § 2º). Suspensão dos serviços. Abusividade. Alegação de violação dos postulados e da política comercial não demonstrada. Ônus que cabia à ré (CPC, art. 373, II). Resolução. Culpa da autora não comprovada. Imperiosa manutenção dos serviços. Comando judicial. Possibilidade de cumprimento. Dever que decorre da solidariedade imposta pela legislação de consumo (CDC, art. 28, § 2º). Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003578-47.2020.8.26.0197; Relator (a): Beretta da Silveira; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro de Francisco Morato -

2ª Vara; Data do Julgamento: 30/07/2021; Data de Registro: 30/07/2021).

"Internet. Ação de obrigação de fazer. Facebook. WhatsApp. Ação ajuizada pelos autores objetivando a obtenção de informações dos responsáveis pela publicação e disseminação de fotos montagens do casal em cenas de sexo pelo aplicativo WhatsApp, pedindo ainda a remoção das imagens e impedimento de novas postagens. Legitimidade passiva da ré Facebook, com sede no Brasil, integrante do mesmo grupo empresarial titular do aplicativo. Ação proposta adequada e necessária para o fim pretendido pelos autores. Preliminares rejeitadas. Mérito. O Whatsapp é um aplicativo para celulares e smartphones com acesso a internet para troca instantânea de mensagens de texto, de voz, documentos em PDF, fotos e áudios, possibilitando ainda ligações telefônicas gratuitas. Inexistência da criação de uma conta e de armazenamento dos dados cadastrais do usuário quando é efetuado o download do aplicativo. Empresa ré que não dispõe destas informações. Armazenamento das fotos montagens nos próprios aparelhos dos usuários e não com a empresa ré. Autores que já dispõem dos números dos celulares dos quais originaram as fotos e que devem buscar junto às operadoras de telefonia as demais informações sobre os usuários. Ação improcedente. Recurso da ré provido, desprovido o dos autores." (TJSP; Apelação Cível 1119970-80.2014.8.26.0100; Relator (a): Alexandre Marcondes; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2019; Data de Registro: 06/11/2019).

A ré é provedora de aplicativos de internet, a quem incumbe obrigação de manter registros de acesso a aplicações de internet (art. 15, Lei nº 12.965/2014).

O E. STJ já decidiu inclusive pela obrigação de guarda e apresentação dos dados relacionados à porta lógica de origem associada a endereços de IP.

A previsão legal para guarda desses dados (tanto os registros de conexão como os registros de acesso à aplicação) objetiva facilitar a identificação de usuários da internet pelas autoridades competentes e mediante ordem judicial, porque a responsabilização dos usuários é um dos princípios do uso da internet no Brasil, conforme o art. 3º, VI, da mencionada lei (STJ, REsp1806632/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/08/2020, DJe 28/08/2020).

Ademais, a norma do art. 300 do Código de Processo Civil/2015 reclama para deferimento de antecipação de tutela que haja elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou

risco ao resultado útil do processo.

Assim, restam presentes os pressupostos do art. 300 do CPC/2015 (correspondente ao art. 273 do CPC/1973) para o deferimento da tutela de urgência pleiteada pelo autor.

Confira-se:

"Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo."

E da leitura do r. despacho agravado, verifica-se que o MM. Juiz bem analisou a pretensão.

A plausibilidade do direito está bem caracterizada, notadamente quanto à ausência de justificativa plausível para o banimento da conta, nos moldes em que proferida a decisão recorrida, de mister a pretensa reativação.

Ademais, o risco de dano é evidenciado por se tratar de meio de comunicação do usuário e comprometer diretamente a atividade profissional do agravado.

Por outro lado, os argumentos da recorrente não admitem estabelecer-se sólida convicção no sentido de que a realidade fática pode ser diferente da alegada pelo agravado.

A propósito, colaciona-se entendimentos deste E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

"Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e tutela antecipada Deferimento - Determinação ao Facebook para restabelecer a conta banida do agravado, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 - Insurgência do Facebook alegando sua ilegitimidade passiva para responder pela empresa WhatsApp Descabimento - Entendimento consolidado na jurisprudência no sentido de que o Facebook figura como parte legítima para responder pelo WhatsApp Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e do C. STJ - Fixação de multa diária - Cabimento, nos termos do art. 536, § 1º c.c. o art. 537, ambos do novo Código de Processo Civil - Recurso desprovido." (TJSP; Agravo de Instrumento 2339253-48.2024.8.26.0000; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 22/12/2024).

"AGRAVO DE INSTRUMENTO. TUTELA ANTECIPADA. Ação indenizatória por danos morais. Decisão que concedeu a tutela provisória de urgência para determinar que a ré, no prazo de 24 horas, restabeleça a conta do aplicativo WhatsApp ao autor, sob pena de multa diária. Insurgência da ré. Sem razão. 1) Alegação de impossibilidade de cumprimento da ordem ante a ilegitimidade passiva. Sem razão. Facebook e WhatsApp Inc. pertencem ao mesmo conglomerado de tecnologia e mídia social. Precedentes deste E. TJ/SP e do C. STJ. Recurso não provido nesse ponto. 2) Presente os requisitos para a manutenção da tutela provisória e o pedido de afastamento da multa, ou a sua minoração, não encontram respaldo. Previsão legal de imposição de astreintes no artigo 537 e seus parágrafos do Código de Processo Civil, para coibir a inércia daquele que tem o dever de cumprir alguma obrigação, garantindo, assim, a eficácia da determinação judicial. Valor arbitrado e forma de aplicação que não se afiguram excessivos, considerando o porte econômico da agravante e o objetivo da aludida multa, que visa compelir ao cumprimento de uma obrigação. Recurso não provido nessa extensão. Efeito suspensivo negado e, na sequência, desde já julgado o agravo com a decisão recorrida ficando mantida. Recurso desprovido." (TJSP; Agravo de Instrumento 2376555-14.2024.8.26.0000; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Por tais razões, impera a manutenção do r. despacho.

Recurso não provido.

No mais, insta ponderar que a multa é elemento coercitivo para o cumprimento da tutela, podendo ser arbitrada de plano pelo juízo.

Nada há de irregular.

E, como a finalidade da multa é impelir a recorrente ao cumprimento do comando judicial, o valor da multa deve mesmo ser expressivo, a fim de manter sua força coercitiva, observados sejam os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Assim, não pode a ré alegar a própria torpeza em juízo a fim de obter benefícios, eis que houve determinação clara na r. decisão guerreada, com relação ao cumprimento da obrigação, dependendo a não incidência da multa exclusivamente da agravante, que deve cumprir o que fora determinado.

Dessa forma, para que seja afastada a condenação de pagamento da multa, basta o cumprimento da determinação, não havendo que se falar em valor exorbitante da multa.

Aliás, a obrigação imposta é de singela simplicidade: basta que a recorrente promova a reativação da conta do "WhatsApp Business" indicada pelo agravado. Facilidades tecnológicas para isso a ré agravante possui.

Assim, diante da plena possibilidade de cumprimento da medida, em razão da total ingerência da agravante ao sistema interno do aplicativo e da proporcionalidade do valor arbitrado a título de multa para com o direito que se busca resguardar e o poder econômico da agravante, inviável o acolhimento das irresignações postas até aqui.

Nada a afastar, portanto.

No que toca ao valor da multa, entende-se que esta foi bem fixada no importe de R\$ 1.000,00 por dia de descumprimento, limitada a R\$ 50.000,00, o que está de acordo com o potencial econômico da lide e das partes.

Desta forma, diante dos contornos multifacetados do litígio, resta prudente manter-se a r. decisão de primeiro grau e o "status quo ante", devendo ser aguardado o contraditório e dilação probatória a fim de averiguar com quem está a razão.

Ademais, não se esqueça que o agravo de instrumento é recurso que desafia mera decisão interlocutória, não se prestando assim a discussões mais amplas sobre o assunto principal, sob pena de supressão de instância. Recurso não provido.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator